



Betjening

Sæt en 'flyvende' medarbejder til at vejlede borgerne

Hav en medarbejder, som er opmærksom på og guider borgere ved ankomst og ventetid.

Forkort ventetiden

Skab effektiv betjening i åbningstiden og arbejdsro i andre tidsrum. Luk fx for betjening i mindre tidsrum, som tager hensyn til borgerens hverdag.

Indretning



Indret rummet efter borgernes adfærd

Læg mærke til, hvordan borgerne bruger borgermodtagelsen, og tilpas rum og genstande derefter. Flyt fx på placeringen af nummersystem og venteområde.

Indret rummet på en hjemlig måde

Skab en afslappet stemning ved at indrette borgermodtagelsen med 'hjemlige' ting, som fx planter og bløde stole.

Borgermodtagelse

Redskaber



Brug viden om persontyper og borgergrupper

Giv medarbejderne redskaber til at aflæse og betjene borgere med særlige behov. Lær fx af lokale aktører, som kender typiske borgergrupper godt.

Gør hjemmesiden til et godt sted at starte for borgerne

Brug hjemmesiden til at vejlede og informere borgere inden et besøg. Fortæl fx hvilke dokumenter borgerne skal medbringe ved nyt pas.

Brug redskaber til at samarbejde

Samarbejd om at skabe faste og professionelle rammer for møder med borgerne, fx vha. en tavle eller kalender.

Konfliktløsning



Fortæl borgerne, hvad I kan hjælpe med

Gør det tydeligt, hvad I kan hjælpe med, og hvad borgernes muligheder er. Afstem gerne forventningerne forinden via fx telefon, brev eller web.

Smil til borgerne og aflæs deres humør

Opdag og forebyg konflikter så tidligt som muligt. Læg mærke til om borgeren spejler jeres kropssprog og ansigtsmimik, når I fx smiler.

Brug lokal humor og kropssprog

Mød borgerne i øjenhøjde. Det gør I fx ved at tale hverdagsprog eller bruge kropssprog og humor i dialogen.